

平成29年度
指定管理者
第三者評価結果

平成29年11月

鯖江市

平成29年度 指定管理者の第三者評価について

1 目的

指定管理者による管理運営状況について、学識経験者等の第三者から評価を受けることにより、指定管理者制度の適正な運用や、制度導入施設のより良い管理運営と施設利用者へのサービス向上を図り、今後の施設の管理運営などに的確に反映させることを目的とする。

2 対象施設

今年度は9施設・7指定管理者を対象とした。

3 実施方法等

施設の類型ごと（施設管理型、自主事業型、収益事業型）に学識経験者や市民の代表者等で構成する第三者評価委員会を設置し、指定管理者による施設の管理運営状況や制度の運用状況を事業報告書、実地調査、指定管理者へのヒアリング等によって確認し、21の評価項目（施設・設備の維持管理状況、施設の運営およびサービスの質、収支状況など）からなる「指定管理者評価シート」によって第三者評価を実施した。

なお、「指定管理者評価シート」では、21の各評価項目について、判断基準となる評価事項を複数定めている。重要な評価事項を◎とし、評価事項のすべてに該当すればA、◎のすべてに該当すればB、◎のうちひとつでも該当しなければCと判断した。

(評価シートによる判断例)

第1 総則

1 施設の設置目的に基づく基本方針

施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針があり、職員が基本方針を理解しているか。

判断基準			指定管理者 記入欄	施設所管課 記入欄	第三者評価 機関記入欄
			チェック欄	チェック欄	チェック欄
評価 ランク	評価項目のすべてに該当する。	A	○		
	評価項目の◎の両方に該当する。	B		○	○
	評価項目の◎の一方または両方に該当しない。	C			
評価 項目	◎ 施設の設置目的に基づいた、施設運営上の明文化した基本方針をもっている。		○	○	○
	◎ 職員が施設の設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。		○	○	○
	① 利用者に対し、施設の設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。		○		

4 評価結果（概要）

全ての施設において、全般的に、より良い施設管理が行われているとともに、民間事業者としてのノウハウを活かした運営が行われているとの評価となった。一方で、各施設の性質や目的に応じて、より良い施設に向けた管理運営を図っていくために、いくつかの指摘がなされている。特に、利用者から寄せられた意見等の内容およびその対応状況に対する公表状況や、更なる利用者数の増加に向けた情報発信について工夫を要するとともに、西山公園全体の魅力向上を図るために、西山公園と道の駅西山公園、嚮陽会館の指定管理者と鯖江市が一体となって取り組むことへの必要性について指摘があった。

5 各施設の評価結果

(1) 嚮陽会館、嚮陽会館前駐車場、ふれあい広場駐車場	1
(2) ふれあいみんなの館・さばえ	4
(3) 都市公園等	7
(4) 市民活動交流センター	10
(5) 文化センター	14
(6) 農林業体験実習館	18
(7) 道の駅西山公園	22

6 付属資料

鯖江市指定管理者第三者評価に関する要綱	26
---------------------	----

平成29年度 指定管理者第三者評価

1 施設名称等

施設名称	鯖江市嚮陽会館、嚮陽会館前駐車場、ふれあい広場駐車場
指定管理者	株式会社 きょうよう企画
所管部署	総務部 総務課

2 総評

鯖江市嚮陽会館等の指定管理者の管理運営状況は、全般的に、より良い施設管理を行っているとともに、民間事業者としてのノウハウを活かした運営を行っているという評価できます。

特に、開館から30年以上経過しているにもかかわらず、館内の部屋や廊下は綺麗に管理され、館内の中庭は趣深い日本情緒を醸し出していることから、来館者に好評を博しており、今後とも良好な施設管理を継続していただきたい。

また、館内の案内表示については、事務所の位置を表示したパネルを玄関や事務所前に設置するとともに、行事案内を利用者に見やすいように文字を大きくするなど、来館者目線で積極的な改善がなされていました。

さらに、施設の利用状況については、利用者数などの各種数値のグラフ化を行うことにより、施設稼働率の増加に向けた分析をしっかりと行っており、今後とも施設稼働率の増加に向けた取組みを行っていただきたい。

一方で、備品の一部の管理状況や、アンケートの配布と公表の方法、駐車場の無料化措置のあり方を見直していくことが望まれます。

今回の第三者評価では、鯖江市の中心地にある施設として相応しい美観を維持し、市外を含めて多くの方が利用する施設として管理運営を行っていくとともに、来館者の安全安心はもとより、更なるサービスの向上につながるよう、今後とも努力されることを期待します。

3 評価結果一覧

評価項目		指定管理者 自己評価結果	施設所管課 内部評価結果	第三者評価機関 評価結果
第1 総則				
1	施設の設置目的に基づく基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針があり、職員が理解しているか。	A	A
2	施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成しているか。	A	A
3	職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員および非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	A	A
4	職員のマナー	利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	A	A
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりを開館しているか。	A	A
第2 施設・設備の維持管理				
1	建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理し、安全性の確保および良好な機能の保持を行っているか。	A	A
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	A	A
3	清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	A	A
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	A	A
5	ごみ排出量の抑制への取組み	ごみ排出量の抑制に向けた取組みを行っているか。	A	A
第3 運営およびサービスの質の向上				
1	利用実績の把握等	施設の稼働率および利用実績の推移について、把握および分析しているか。	A	A
2	利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A	A
3	施設の広報、施設の情報提供	すべての利用者が等しく施設の情報を得ることができるよう、適切な情報の提供を行っているか。	A	A
4	サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。	A	A
5	個人情報の保護	個人情報の保護体制を確立し、適切な運用を行っているか。	A	A
6	事故防止対策への取組み	事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。	A	A
7	事故発生時の対応体制の確立	事故発生時における対応体制を確立しているか。	A	A
8	災害発生時の対応体制の確立	災害発生時における対応体制を確立しているか。	A	A
9	利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備	利用者にとって意見や苦情を伝えやすい環境を整えているか。	A	A
10	自主事業、独自の工夫等	施設の設置目的を達成するため、施設を最大限に活用するため、利用者のニーズに対応するために、独自に工夫して取り組んでいる事業等があるか。	A	A
第4 収支状況				
1	指定管理料の執行状況	指定管理料を適正に執行しているか。	A	A
2	収支決算状況	収支状況は極端な赤字になっていないか。人件費割合、外部委託割合などは適正な値か。		
3	経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。		
第5 その他				
1	モニタリング等における指摘事項への対処状況	モニタリングや内部評価、外部評価、監査委員による監査における指摘事項については、可能な限り速やかに対処し、施設管理に活かしているか。	A	A

4 指摘事項報告書 兼 対応策回答書

	第三者評価機関記入欄	指定管理者記入欄	対応する 評価項目
	指摘事項（重大なもの）	対応策 (いつまでに、どのような方法で、解決するのか。)	
1	特記事項なし	特記事項なし	
	指摘事項（軽微なもの）	対応策 (いつまでに、どのような方法で、解決するのか。)	対応する 評価項目
1	プロムナードやギャラリーを休憩の場として利用できるよう工夫していただきたい。	プロムナードやギャラリーの利用のない日は、現在も、休憩の場として利用していただいておりますが、より休憩しやすい環境づくりに努めていきたいと思っております。	第1-1
2	シートの一部が破けたソファを置いておくことは美観上の問題があるため、そのソファを撤去していただきたい。	ご指摘のありましたソファは撤去しました。今後は、美観上問題があるソファは撤去していきます。また、更新につきましては、総務課と協議していきます。	第2-2
3	廊下や階段下に長机や有孔ボードを置いておくことは美観上の問題があるため、それらの備品の設置場所を見直していただきたい。	倉庫等に収納し、使用していない机・椅子等は10月中旬に整理します。 整理・整頓後、廊下や階段下に置かれている長机や有孔ボードを倉庫に移動します。	第2-2
4	2階和室に靴べらを設置していただきたい。	靴べらは、2階和室出入り口に設置しました。	第2-2
5	アンケートを記入するための座れる場所を設置し、そのアンケートに対する回答書を近くに配置するとともに、その回答書の文字を大きくしていただきたい。	談話コーナーにアンケートBOXとアンケートに対する回答貼り付け用のパネルを設置しました。アンケートへの記入の際には、談話コーナーの机・椅子をご利用いただいております。回答書は文字を大きく見やすくしました。	第3-9
6	駐車場の無料化措置の明確な基準を設定し、その基準を踏まえた指定管理料となるよう、指定管理者と施設所管課で協議していただきたい。	施設所管課と協議した結果、従来どおり、駐車場の無料化措置の基準を、鯖江市使用料減免規程に基づく団体および市等が主催の行事にのみ適用していきます。	第4-3

平成29年度 指定管理者第三者評価

1 施設名称等

施設名称	ふれあいみんなの館・さばえ
指定管理者	公益社団法人 鯖江市シルバー人材センター
所管部署	産業環境部 商工政策課

2 総評

ふれあいみんなの館・さばえの指定管理者の管理運営状況は、全般的に、より良い施設管理を行っているとともに、民間事業者としてのノウハウを活かした運営を行っているとの評価できます。

事故防止対策への取組みについては、来館者が安全で快適に施設を使用できるようにするために、来館者に安全安心の利用に向けた声かけを徹底するとともに、館内の危険が予想される場所に注意喚起を掲示するなど、事故防止対策に対して非常に高い意識で取り組まれていました。また、館内では学童保育が行われているため、児童が館内で活動するための安全確保への配慮がなされていました。

さらに、施設の利用方法については、多目的ホール内で大きなイベントが開催される場合に、玄関から多目的ホール内までシートをひき、来館者が土足で入れるようにするなど、来館者目線の施設づくりに努めていました。

一方で、施設利用に関するPRに工夫を要するとともに、来館者の利便性を向上するために、下足箱や玄関付近のレイアウトを見直していくことが望まれます。

今回の第三者評価では、一定水準の管理運営がなされていることを確認できましたが、この施設を設置目的に沿って市民や勤労者に広く利用してもらう工夫が必要です。

3 評価結果一覧

評価項目			指定管理者 自己評価結果	施設所管課 内部評価結果	第三者評価機関 評価結果
第1 総則					
1	施設の設置目的に基づく基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針があり、職員が理解しているか。	A	A	A
2	施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成しているか。	A	A	A
3	職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員および非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	A	A	A
4	職員のマナー	利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	A	A	A
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりを開館しているか。	A	A	
第2 施設・設備の維持管理					
1	建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理し、安全性の確保および良好な機能の保持を行っているか。	A	A	A
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	A	A	A
3	清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	A	A	A
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	A	A	A
5	ごみ排出量の抑制への取り組み	ごみ排出量の抑制に向けた取り組みを行っているか。	A	A	A
第3 運営およびサービスの質の向上					
1	利用実績の把握等	施設の稼働率および利用実績の推移について、把握および分析しているか。	A	A	A
2	利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A	A	A
3	施設の広報、施設の情報の提供	すべての利用者が等しく施設の情報を得ることができるよう、適切な情報の提供を行っているか。	A	A	A
4	サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行っているか。	A	A	A
5	個人情報の保護	個人情報の保護体制を確立し、適切な運用を行っているか。	A	A	A
6	事故防止対策への取り組み	事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。	A	A	A
7	事故発生時の対応体制の確立	事故発生時における対応体制を確立しているか。	A	A	A
8	災害発生時の対応体制の確立	災害発生時における対応体制を確立しているか。	A	A	A
9	利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備	利用者にとって意見や苦情を伝えやすい環境を整えているか。	A	A	A
10	自主事業、独自の工夫等	施設の設置目的を達成するため、施設を最大限に活用するため、利用者のニーズに対応するために、独自に工夫して取り組んでいる事業等があるか。	A	A	A
第4 収支状況					
1	指定管理料の執行状況	指定管理料を適正に執行しているか。	A	A	A
2	収支決算状況	収支状況は極端な赤字になっていないか。人件費割合、外部委託割合などは適正な値か。			
3	経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。			
第5 その他					
1	モニタリング等における指摘事項への対処状況	モニタリングや内部評価、外部評価、監査委員による監査における指摘事項については、可能な限り速やかに対処し、施設管理に活かしているか。	A	A	A

4 指摘事項報告書 兼 対応策回答書

	第三者評価機関記入欄	指定管理者記入欄	対応する 評価項目
	指摘事項（重大なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で、解決するのか。）	
1	特記事項なし	特記事項なし	
	指摘事項（軽微なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で、解決するのか。）	対応する 評価項目
1	施設を勤労者や市民に広く利用してもらうために、施設利用に関するPRを工夫していただきたい。	年度内に市の広報誌に掲載します。また、近隣の公共施設（鯖江公民館、嚮陽会館等を予定）に当施設のパンフレットを置き、更なる利用拡大に努めます。	第1-1 第1-2 第3-1
2	現状の狭い下足箱では、利用者の靴を収納できない場合があるので、下足箱への工夫と収納できない靴への対応をしていただきたい。	玄関に下駄箱を増設するスペースがないため、多目的ホール入口横にある下駄箱を活用して利便性の向上に努めます。また、履き間違えがないように利用者に番号札を渡しトラブルのない様サービスの向上に努めます。	第2-2
3	玄関付近に背の高い看板が設置され、利用者の視覚や動線を遮っており、玄関の利便性が低下しているため、玄関口を広く確保する工夫をしていただきたい。	10月中に看板は利用者の方に迷惑にならない場所に移動し改善します。	第2-2
4	施設案内パンフレットに印字された文章が斜め表記になっているものがあるため、改善していただきたい。	次回印刷時に改善します。	第3-2

平成29年度 指定管理者第三者評価

1 施設名称等

施設名称	鯖江市都市公園等
指定管理者	パークサポート有限責任事業組合
所管部署	都市整備部 都市計画課

2 総評

鯖江市都市公園等の指定管理者の管理運営状況は、全般的に、より良い施設管理を行っているとともに、造園業者としてのノウハウを活かした運営を行っていると評価できます。

特に、西山公園については、日本海側随一のつつじの名所として相応しい維持管理が行われ、市内外の来園者が安心して楽しめる公園づくりがされるとともに、年間を通じて利用者に西山公園の四季を知ってもらうために、園内にQRコード付きの看板を設置し、来園者が西山公園の四季の映像を見て楽しむことできるような工夫がみられました。

また、清掃業務については、来園者へのごみ持ち帰りの周知徹底と公園巡回時のごみ回収によって、公園の美化に向けた対策がしっかりとされていました。

一方で、都市公園等を安心して利用してもらうために、来園者から寄せられた意見等の内容およびその対応状況や、都市公園等の安全安心に関する情報をホームページ等で提供することが望まれます。また、今回、委員会が視察した大谷公園について、園内の案内板設置や、公園のPR強化など、大谷公園をより多くの人に利用してもらうための更なる工夫が求められます。

今回の第三者評価では、一定水準の管理運営がなされていることを確認できましたが、来園者にとって安全安心な公園づくりに一層努めるとともに、西山公園や大谷公園などの来園者を更に増やすために、イベントの企画や、公園の魅力を市内外へ積極的にPRするなど、今後とも努力されることを期待します。

3 評価結果一覧

評価項目			指定管理者 自己評価結果	施設所管課 内部評価結果	第三者評価機関 評価結果
第1 総則					
1	施設の設置目的に基づく基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針があり、職員が理解しているか。	A	A	A
2	施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成しているか。	A	A	A
3	職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員および非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	A	A	A
4	職員のマナー	利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	A	A	A
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりを開館しているか。	A	A	
第2 施設・設備の維持管理					
1	建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理し、安全性の確保および良好な機能の保持を行っているか。	A	A	A
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	A	A	A
3	清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	A	A	A
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	A	A	A
5	ごみ排出量の抑制への取組み	ごみ排出量の抑制に向けた取組みを行っているか。	A	A	A
第3 運営およびサービスの質の向上					
1	利用実績の把握等	施設の稼働率および利用実績の推移について、把握および分析しているか。			
2	利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A	A	A
3	施設の広報、施設の情報の提供	すべての利用者が等しく施設の情報を得ることができるよう、適切な情報の提供を行っているか。	A	A	A
4	サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。	A	A	A
5	個人情報の保護	個人情報の保護体制を確立し、適切な運用を行っているか。	A	A	A
6	事故防止対策への取組み	事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。	A	A	A
7	事故発生時の対応体制の確立	事故発生時における対応体制を確立しているか。	A	A	A
8	災害発生時の対応体制の確立	災害発生時における対応体制を確立しているか。	A	A	A
9	利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備	利用者にとって意見や苦情を伝えやすい環境を整えているか。	B	B	B
10	自主事業、独自の工夫等	施設の設置目的を達成するため、施設を最大限に活用するため、利用者のニーズに対応するために、独自に工夫して取り組んでいる事業等があるか。	A	A	A
第4 収支状況					
1	指定管理料の執行状況	指定管理料を適正に執行しているか。	A	A	A
2	収支決算状況	収支状況は極端な赤字になっていないか。人件費割合、外部委託割合などは適正な値か。			
3	経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。			
第5 その他					
1	モニタリング等における指摘事項への対処状況	モニタリングや内部評価、外部評価、監査委員による監査における指摘事項については、可能な限り速やかに対処し、施設管理に活かしているか。	A	A	A

4 指摘事項報告書 兼 対応策回答書

	第三者評価機関記入欄	指定管理者記入欄	対応する 評価項目
	指摘事項（重大なもの）	対応策 (いつまでに、どのような方法で、解決するのか。)	
1	特記事項なし	特記事項なし	
	指摘事項（軽微なもの）	対応策 (いつまでに、どのような方法で、解決するのか。)	対応する 評価項目
1	大谷公園の駐車場付近に案内板を設置し、実のなる木の配置やトイレの位置、進入禁止の場所などの案内表示をしていただきたい。	平成30年度内に案内表示内容、設置場所等を市と協議して対応する。	第1—2
2	市民がより安心して快適に公園で過ごすことができるように、事前に除草や遊具点検のタイミングをホームページ等で公開していただきたい。	今後市と協議し、パークサポート有限責任事業組合のホームページに『お知らせ』等として公開するように努める。	第2—3
3	公園内に異常があった場合の連絡先が記載された看板等を設置していただきたい。	平成29年度内に表示内容を市と協議し、平成30年度に緊急時の連絡先を明記した看板を設置する。	第2—4
4	意見、要望、苦情等の内容に応じた対応の仕方や公表の方法を検討していただきたい。	平成30年度から公表できるように市と協議する。	第3—9
5	大谷公園の認知度を高めるため、大谷公園のPRに取り組んでいただきたい。	市と連携して大谷公園のPRに取り組んでいくように努める。	第3—10
6	パークサポート有限責任事業組合が都市公園等の指定管理者であることを市民に今まで以上に認識してもらうために、団体のPRをしていただきたい。	今後も西山公園のイベントに積極的に参加・協力し、公園利用者とコミュニケーションを図り、PRに努める。また、公園内での作業車等には『パークサポートLLP』の表示を徹底してPRに努める。	第6—1

平成29年度 指定管理者第三者評価

1 施設名称等

施設名称	鯖江市民活動交流センター
指定管理者	特定非営利活動法人 さばえNPOサポート
所管部署	総務部 市民まちづくり課

2 総評

鯖江市民活動交流センターの指定管理者の管理運営状況は、全般的に、より良い施設管理を行っているとともに、中間支援組織としてのノウハウを活かした運営を行っていると評価できます。

特に、施設管理については、施設の経年劣化による古さや老朽化を感じさせない清潔感のある環境を維持されているとともに、館内のいたるところに案内や資料が配置されるなど、利用者が気軽に使いやすい環境が整備されていました。

また、安全対策については、利用者が使用するスペースに防犯カメラの導入や利用者に対する張り紙等での注意喚起を設置するなど、指定管理者自身で工夫できる点を速やかに導入していました。

さらに、情報発信については、施設案内用リーフレットの作成や、市民活動団体の活動を紹介する冊子「OSANPO」の作成のほか、ホームページやSNS等を利用した広報活動、県の助成制度の紹介など積極的に実施されていました。

一方で、備品や会議室の貸出方法についてと、情報発信の方法については改善を要するとともに、安全対策については、緊急事態に対応できるよう受付体制を見直していくことが望まれます。また、中間支援組織としてこれまで大きな役割を担っていましたが、今後も市民活動の拠点施設との連携を密にし、市内唯一の中間支援組織としての更なる活躍を期待します。

今回の第三者評価では、一定水準の管理運営がなされていることを確認できましたが、利用者の安全安心はもとより、中間支援組織としてNPO団体等の体制強化に向けたコンプライアンス研修等を実施するとともに、NPOや市民活動に囚われすぎずに、「あそこに行けば自分のやってみたいことができるかも」と思われるよう、市民のまちづくり活動に対する支援を一層推進し、その活動をより多くの人に周知し理解していただくような広報活動を行うよう、今後とも努力されることを期待します。

3 評価結果一覧

評価項目			指定管理者 自己評価結果	施設所管課 内部評価結果	第三者評価機関 評価結果
第1 総則					
1	施設の設置目的に基づく基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針があり、職員が理解しているか。	A	A	A
2	施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成しているか。	A	A	A
3	職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員および非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	A	A	A
4	職員のマナー	利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	A	A	A
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりを開館しているか。	A	A	
第2 施設・設備の維持管理					
1	建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理し、安全性の確保および良好な機能の保持を行っているか。	A	A	A
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	A	A	A
3	清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	A	A	A
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	A	A	A
5	ごみ排出量の抑制への取組み	ごみ排出量の抑制に向けた取組みを行っているか。	A	A	A
第3 運営およびサービスの質の向上					
1	利用実績の把握等	施設の稼働率および利用実績の推移について、把握および分析しているか。	A	A	A
2	利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A	A	A
3	施設の広報、施設の情報の提供	すべての利用者が等しく施設の情報を得ることができるよう、適切な情報の提供を行っているか。	A	A	A
4	サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。	A	A	A
5	個人情報の保護	個人情報の保護体制を確立し、適切な運用を行っているか。	A	A	A
6	事故防止対策への取組み	事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。	A	A	A
7	事故発生時の対応体制の確立	事故発生時における対応体制を確立しているか。	A	A	A
8	災害発生時の対応体制の確立	災害発生時における対応体制を確立しているか。	A	A	A
9	利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備	利用者にとって意見や苦情を伝えやすい環境を整えているか。	A	A	A
10	自主事業、独自の工夫等	施設の設置目的を達成するため、施設を最大限に活用するため、利用者のニーズに対応するために、独自に工夫して取り組んでいる事業等があるか。	A	A	A
第4 収支状況					
1	指定管理料の執行状況	指定管理料を適正に執行しているか。	A	A	A
2	収支決算状況	収支状況は極端な赤字になっていないか。人件費割合、外部委託割合などは適正な値か。			
3	経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。			
第5 モニタリング等における指摘事項への対処状況					
1	モニタリング等における指摘事項への対処状況	モニタリングや内部評価、外部評価、監査委員による監査における指摘事項については、可能な限り速やかに対処し、施設管理に活かしているか。	A	A	A
第6 その他					
1	市民活動およびボランティア活動の支援・推進に対する取り組み	市民活動およびボランティア活動に対する市民理解の促進、相談等の事業を実施しているか。	A	A	A
		市民活動の活性化と市民活動団体等の育成・推進のための事業を実施しているか。	A	B	B

4 指摘事項報告書 兼 対応策回答書

	第三者評価機関記入欄	指定管理者記入欄	対応する 評価項目
	指摘事項（重大なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で、解決するのか。）	
1	特記事項なし	特記事項なし	
	指摘事項（軽微なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で、解決するのか。）	対応する 評価項目
1	緊急事態に対応できるよう、開館時間中は職員に常駐または連絡できる体制を整備していただきたい。	事務局職員または当番の係員が1名で対応する時間帯は、平日で20:00～22:00と日・祝日です。 前記以外の時間帯は、事務所に複数の職員が駐在しているため、緊急事態に対応できます。 また、1名での対応時間帯で、事務所を空ける際には、窓口カウンターに「只今席を外しております。しばらくお待ちください。」と表記した案内プレートを置くとともに、不在時間の短縮に努めています。 緊急事態時には、職員および当番係員で一次対応をした後、理事長（理事長に連絡がつかない場合は、以下専務理事・副理事長・施設長の順）に連絡し、事後の指示を仰ぐ体制を取っております。	共通編 第1—3 共通編 第3—7 共通編 第3—8
2	貸出備品は画像やメーカー名、品番などを、貸会議室は収容人数、広さ、部屋の様子が確認できる写真などをHPに公開していただきたい。	部屋の収容人数や広さについては、HPでの公開を開始しました。 貸し出し備品情報については近々ページを作成して公開予定です。	共通編 第3—3
3	より効果的に、情報が欲しいと思っている市民に的確な情報を届けるために、SNSの運用方法を再検討していただきたい。	事務局だけでなく、運営者とも何らかの連携を取る形で、より良い方法を検討したいと思います。 投稿の内容が、センターのホームページと関連する場合等は、記事内にリンクを設置します。	共通編 第3—3 特別編 第1—1
4	情報を共有する際のネットワーク環境の構築、LANでの情報共有とそれらのバックアップシステム等を構築し、情報の一元管理を図っていただきたい。	現在でも、施設管理データ等は、事務局内のLANを使用して一元管理しています。バックアップシステムは資金等の関係もあり、自動で行われる形ではありませんが、月単位での担当者によるHDDバックアップ、年単位での光Disk媒体へのバックアップを励行しています。	共通編 第3—5
5	全ての職員等に救命救急講習を受講していただきたい。	事務局職員および事務所当番を行う理事・関係者については、概ね受講していますが、受講の現状を把握し、未受講者には受講を促すとともに、未受講者のみでの事務所当番は行わないようにいたします。	共通編 第3—6 共通編 第3—7 共通編 第3—8

6	<p>事故や自然災害、Jアラート等への対応など、幅広い緊急事態に対応できるよう、消防署、警察署などの関係機関とともに訓練を行っていただきたい。</p>	<p>火災時の避難訓練・消火訓練については、消防署と連携し定期的に訓練を行っております。</p> <p>またその訓練の中で適宜救急救命訓練も行っております。</p> <p>警察署とは、不審者対策のため「警察官立ち寄り所」としていただいております。</p> <p>その他の事態の想定については、関係機関とも調整のうえ検討いたします。</p> <p>Jアラートへの対応は、その内容に応じて、館内の安全な場所に誘導するなどを、訓練にも反映させる方向で検討いたします。</p>	<p>共通編 第3—7 共通編 第3—8</p>
7	<p>各地区の市民まちづくり団体の拠点施設として利用できるようにするとともに、それらの団体によるネットワーク構築への支援を検討していただきたい。</p>	<p>ご指摘いただいた事項は指定管理業務外の内容ですが、市内各地区の市民まちづくり団体に対しては、概ね各地区の公民館がその役割を担っていると考えます。</p> <p>公民館を活動拠点としていない市民まちづくり団体については、当施設をご利用いただいていると考えております。</p> <p>平成25年度より受託・実施している「提案型市民役事業『市民まちづくり応援団養成講座（地区版）』」の実施等を通して、各地区の市民まちづくり団体や公民館とのパイプもできていることから、今後実施を予定している「提案型市民役事業『サバヌシ総会』」等を利用して、団体同士のネットワーク構築が図れば良いと考えております。</p>	<p>共通編 第3—10</p>
8	<p>指定管理者が実施する「ぞつ神さまプロジェクト」を推進するため、雑紙回収を広くPRしていただきたい。</p>	<p>ご指摘いただいた事項は指定管理業務外の内容ですが、当団体で取り組んでいる「ぞつ神さまプロジェクト」は『雑紙でも資源ごみとして回収対象となる』ことをPRしていくことが目的の事業です。</p> <p>町内会や町内団体・有志による自主的な回収活動につながるようPRに努めます。</p>	<p>共通編 第3—10</p>
9	<p>施設に関することだけではなく、NPOに関する認知度を高めるために、冊子「OSANPO」を更に広くPRしていただきたい。</p>	<p>ご指摘いただいた事項は指定管理業務外の内容ですが、「OSANPO」については、当団体でも認知度を高めたいと考えており、PR方法について検討中です。</p>	<p>共通編 第3—10</p>
10	<p>掲示物の色あせや、掲示物をとめるセロテープの劣化が非常に多いため、色あせた物は定期的に交換し、掲示用のテープは劣化しにくいものを使用していただきたい。</p>	<p>全館の掲示物のチェックをもう一度行い、劣化したものは貼り替え、撤去等で対応します。</p> <p>在庫のある備品を使い終わり次第、長期間掲示予定のものについては、劣化しにくいテープを購入、使用するようになります。</p>	<p>共通編 第6—1</p>
11	<p>近隣で大きなイベントがある場合に、施設利用者用の駐車スペースを確保するための工夫をしていただきたい。</p>	<p>駐車場混雑が予想される場合は、施設利用者の要望も聞き取り、まなべの館とも連絡を取り、コーンを立てる・ロープを張るなどして駐車スペース確保に努めています。</p>	<p>共通編 第6—1</p>

平成29年度 指定管理者第三者評価

1 施設名称等

施設名称	鯖江市文化センター
指定管理者	特定非営利活動法人 Comfort さばえ
所管部署	教育委員会 文化課

2 総評

鯖江市文化センターの指定管理者の管理運営状況は、全般的に、より良い施設管理を行っているとともに、市民文化活動を行う団体としてのノウハウを活かした運営を行っているという評価できます。

特に、施設や備品管理については、老朽化した箇所を十分に把握し、できる範囲で修繕するとともに、館内は清潔に保たれていました。

また、ごみ排出量の抑制への取組みについては、ごみ箱の撤去、事業者への持ち帰りの徹底など、ごみ削減に向けた対策がしっかりとされていました。

さらに、自主事業については、ホワイエを活用したコンサートを実施するなど、施設の利活用に工夫がみられました。

一方で、施設を安心して利用してもらうために、利用者から寄せられた意見等の内容およびその対応状況をホームページ等で提供するとともに、高齢者や車いす利用者が利用しやすい施設にするための工夫を要します。また、自主事業の採算のあり方を見直していくとともに、管理職は職員の業務状況を適切に把握することが望まれます。

今回の第三者評価では、一定水準の管理運営がなされていることを確認できましたが、利用者にとって安全安心な施設づくりに一層努めるとともに、さまざまな人の意見を取り入れて企画を積極的に開催していただきたい。また、施設の設置目的である「市民の文化および教養の向上」を図るため、施設の職員はその目的を十分に理解し、今後とも市民文化活動の拠点施設として管理運営していただくことを期待します。

3 評価結果一覧

評価項目		指定管理者 自己評価結果	施設所管課 内部評価結果	第三者評価機関 評価結果	
第1 総則					
1	施設の設置目的に基づく基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針があり、職員が理解しているか。	A	B	A
2	施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成しているか。	A	A	A
3	職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員および非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	A	B	B
4	職員のマナー	利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	A	A	A
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりを開館しているか。	A	A	
第2 施設・設備の維持管理					
1	建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理し、安全性の確保および良好な機能の保持を行っているか。	A	A	A
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	A	A	A
3	清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	A	A	A
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	A	A	A
5	ごみ排出量の抑制への取り組み	ごみ排出量の抑制に向けた取り組みを行っているか。	A	A	A
第3 運営およびサービスの質の向上					
1	利用実績の把握等	施設の稼働率および利用実績の推移について、把握および分析しているか。	A	A	A
2	利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A	A	A
3	施設の広報、施設の情報の提供	すべての利用者が等しく施設の情報を得ることができるよう、適切な情報の提供を行っているか。	A	A	A
4	サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行っているか。	A	A	A
5	個人情報の保護	個人情報の保護体制を確立し、適切な運用を行っているか。	A	A	A
6	事故防止対策への取り組み	事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。	A	A	A
7	事故発生時の対応体制の確立	事故発生時における対応体制を確立しているか。	A	A	A
8	災害発生時の対応体制の確立	災害発生時における対応体制を確立しているか。	A	A	A
9	利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備	利用者にとって意見や苦情を伝えやすい環境を整えているか。	B	B	B
10	自主事業、独自の工夫等	施設の設置目的を達成するため、施設を最大限に活用するため、利用者のニーズに対応するために、独自に工夫して取り組んでいる事業等があるか。	A	A	A
第4 収支状況					
1	指定管理料の執行状況	指定管理料を適正に執行しているか。	A	A	A
2	収支決算状況	収支状況は極端な赤字になっていないか。人件費割合、外部委託割合などは適正な値か。			
3	経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。			
第5 その他					
1	モニタリング等における指摘事項への対処状況	モニタリングや内部評価、外部評価、監査委員による監査における指摘事項については、可能な限り速やかに対処し、施設管理に活かしているか。	A	A	A

4 指摘事項報告書 兼 対応策回答書

	第三者評価機関記入欄	指定管理者記入欄	対応する 評価項目
	指摘事項（重大なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で、解決するのか。）	
1	特記事項なし	特記事項なし	
	指摘事項（軽微なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で、解決するのか。）	対応する 評価項目
1	施設利用者の概要が確認できるように、利用申請書の様式を見直していただきたい。	利用申請書は「鯖江市文化センター管理および運営に関する規則」に規定されている書式なので、所管課と相談し検討します。	第1—2
2	業務に係る情報を事務室等の掲示板や行動表などに記載することを徹底するなど、職員間の情報共有を図っていただきたい。	月の主催事業およびホール利用については一覧を職員に配布しており、月の主たる行事は事務所内掲示板に記載し、情報共有をしています。	第1—3
3	職務分掌がわかるような組織図などを施設利用者に見えるように掲示していただきたい。	現在掲示してある事務局座席図に主たる職務分掌を加え、利用者が見てわかりやすい組織図を速やかに掲示します。	第1—3
4	高齢者や車いす利用者がホール横の多目的トイレを安全に利用できるように、トイレまでの通路や手すり、トイレのドアの仕様を見直していただきたい。	耐震大規模改修時にトイレの改修も予定されており、あわせて安全に利用できるよう必要な改修を行います。その改修までの間の応急的な対応については、所管課と相談しながら、できることから順次実施していきます。	第2—1 第3—6 第3—7
5	受付窓口や避難ルートの案内など、館内の案内表示を増やしていただきたい。	避難ルートを含めて適切な場所に館内案内表示を速やかに設置します。	第2—1 第3—2 第3—6
6	館内の目立つ箇所にある破損したタイルを目立たない箇所のタイルと交換するなど、修繕に工夫をしていただきたい。	耐震大規模改修時に床の改修も予定されており、必要な改修を行います。それまで、予備タイルを活用しながら、目立たないよう修繕に工夫します。	第2—1
7	イベント会社にPRするために、専門業者がわかるような詳細な備品台帳を作っていただきたい。	詳細な備品台帳が作成されており、専門業者にも対応しています。	第2—2
8	施設の使用状況に応じた立入区域の制限や職員による清掃など、施設の美化を一層図るための工夫をしていただきたい。	使用状況に応じ立入区域はパーテーションや立看板で分かるよう制限しています。日々注意しながら施設周りも含めて美化に努めており、更に毎月クリーンデーを設け美化に努めています。	第2—3

9	他の文化振興イベントの誘致などの営業活動や、施設稼働率のグラフ化による分析など、施設稼働率を上げるための工夫をしていただきたい。	アンケート調査や市場調査を通して幅広い年齢、分野の企画を提案するとともに、毎月の稼働率を集計分析しており、ホワイエの活用など施設稼働率を上げるよう、更に工夫します。	第3-1
10	HP等による情報発信の効果などを分析し、効果的な情報発信のあり方を検討していただきたい。	HPやSNS、マスコミなど状況に応じた媒体を活用しており、アクセス数など結果を分析しながらより効果的な情報発信に努めます。	第3-3
11	近年の情報のデータ化に伴う情報の消失・毀損などが問題になっており、バックアップ体制なども含めて、情報の管理について総合的に検討していただきたい。	PCデータは全てバックアップされており、紙データも含め重要なデータについては鍵のかかる場所に保管するなど厳正に管理しています。	第3-5
12	顧客情報が取扱いできる者の範囲を制限するなど、個人情報の取扱いについて一層の厳格な対応をお願いしたい。	顧客情報および個人情報の取扱いについては、外部に漏洩しないよう更に厳重に管理しています。	第3-5
13	自然災害だけでなく、Jアラート等への対応など、幅広い災害対応に臨機応変に対応できる体制を構築していただきたい。	災害に応じたフローチャートが作成されているので、Jアラートへの対応を補足するとともに、訓練等を通して確実に対応できる体制を速やかに固めていきます。	第3-8
14	主な苦情等を「質疑等、Q&A」としてホームページに掲載していただきたい。	苦情等の有無にかかわらず施設使用にあたっての「Q&A」を、ホームページに掲載しており、今後、随時更新していきます。	第3-9
15	全ての利用者に対して、施設の利用状況や対応等のアンケートを実施するとともに、そのアンケート結果を施設所管課と共有していただきたい。	施設利用に対するアンケート実施だけでなく、入場者に対するアンケートも随時実施し、その結果をモニタリング等で所管課と情報共有を図っていきます。	第3-9
16	自主事業の採算が取れるような工夫をするとともに、施設のサポーター制度を作って寄付を募るなど収入が増える工夫をしていただきたい。	自主事業については費用対効果を念頭に企画を検討するとともに、協賛や広告料など収入が増えるような工夫に次年度より努めます。	第4-1 第4-2

平成29年度 指定管理者第三者評価

1 施設名称等

施設名称	鯖江市農林業体験実習館（ラポーゼかわだ）
指定管理者	株式会社 清水会
所管部署	産業環境部 商工政策課

2 総評

ラポーゼかわだの指定管理者の管理運営状況は、全般的に、より良い施設管理を行っているとともに、民間事業者としてのノウハウを活かした運営を行っていると評価できます。

特に、建物や設備、備品の管理については、施設開館後20年が経過し老朽化が見られ、修繕箇所が多くなっている中で、利用者の安全に関わる箇所は最優先で修繕され、それ以外の箇所はできる範囲で随時修繕されており、建物等の長寿命化に努められていました。

また、施設の広報については、広報担当者を置き、HPの内容充実や発信をしていく体制を整備するなど、広報の強化に向けて積極的に取組まれていました。

一方で、料理メニューや体験講座、売店に地元産品を取り入れる工夫を要するとともに、地域イベントとの連携のあり方について検討することが望まれます。また、改装工事終了後、速やかに備品台帳を見直していただきたい。

今回の第三者評価では、一定水準の管理運営がなされていることを確認できましたが、利用者の安全安心はもとより、河和田地区全体を盛り上げて話題性のある施設になるよう、今後とも努力されることを期待します。

3 評価結果一覧

評価項目			指定管理者 自己評価結果	施設所管課 内部評価結果	第三者評価機関 評価結果
第1 総則					
1	施設の設置目的に基づく基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針があり、職員が理解しているか。	A	A	A
2	施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成しているか。	A	A	A
3	職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員および非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	B	B	A
4	職員のマナー	利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	A	A	A
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりを開館しているか。	A	A	
第2 施設・設備の維持管理					
1	建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理し、安全性の確保および良好な機能の保持を行っているか。	A	A	A
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	B	B	B
3	清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	A	A	A
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	A	A	A
5	ごみ排出量の抑制への取り組み	ごみ排出量の抑制に向けた取り組みを行っているか。	A	A	A
第3 運営およびサービスの質の向上					
1	利用実績の把握等	施設の稼働率および利用実績の推移について、把握および分析しているか。	A	A	A
2	利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A	A	A
3	施設の広報、施設の情報の提供	すべての利用者が等しく施設の情報を得ることができるよう、適切な情報の提供を行っているか。	B	B	A
4	サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行っているか。	A	A	A
5	個人情報の保護	個人情報の保護体制を確立し、適切な運用を行っているか。	A	A	A
6	事故防止対策への取り組み	事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。	A	A	A
7	事故発生時の対応体制の確立	事故発生時における対応体制を確立しているか。	A	A	A
8	災害発生時の対応体制の確立	災害発生時における対応体制を確立しているか。	A	A	A
9	利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備	利用者にとって意見や苦情を伝えやすい環境を整えているか。	A	A	A
10	自主事業、独自の工夫等	施設の設置目的を達成するため、施設を最大限に活用するため、利用者のニーズに対応するために、独自に工夫して取り組んでいる事業等があるか。	A	A	A
第4 収支状況					
1	指定管理料の執行状況	指定管理料を適正に執行しているか。	A	A	A
2	収支決算状況	収支状況は極端な赤字になっていないか。人件費割合、外部委託割合などは適正な値か。			
3	経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。			
第5 その他					
1	モニタリング等における指摘事項への対処状況	モニタリングや内部評価、外部評価、監査委員による監査における指摘事項については、可能な限り速やかに対処し、施設管理に活かしているか。	B	B	B

4 指摘事項報告書 兼 対応策回答書

	第三者評価機関記入欄	指定管理者記入欄	対応する 評価項目
	指摘事項（重大なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で、解決するのか。）	
1	特記事項なし	特記事項なし	
	指摘事項（軽微なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で、解決するのか。）	対応する 評価項目
1	今回の施設改修工事の終了を契機に、備品台帳を見直していただきたい。	備品台帳の整備につきましては、改装工事終了後、市の担当部署の協力を得て速やかに実施いたします。	第2-2
2	河和田地区のイベント等をHPに掲載するなど、地域イベントとの連携を図っていただきたい。	河和田地区には、昔からの伝統ある行事があり、またRENEWなど全国レベルの催しものもあり、ラポーゼかわだもこれらと積極的に連携するよう取り組み、HP等を通じてPRに努め、ラポーゼの集客にもつなげていきます。	第3-3
3	HPの充実を図り、積極的な情報発信をしていただきたい。	HPは改修を終え、従業員が随時新しい内容のものに更新しながら発信しています。また、HPへのアクセスデータを分析し、よりタイムリーな情報発信を行い集客に努めていきます。	第3-3
4	来年度開催される福井国体や外国人観光客に対応できる体制を整備していただきたい。	お客様を心を込めてお迎えする準備として、年2回の接客教育を活用し従業員のレベルアップを図り、福井県のイメージアップに努めます。また、最高のおもてなしを継続的に提供し、施設全体のイメージアップも図ります。外国人観光客の対応については「指さし会話シート」をフロントに設置し、利用するなどして対応いたします。	第3-3
5	災害時の地域との連携や、施設以外での災害時の対応を検討していただきたい。	鯖江市農林業体験実習館の管理業務に関する基本協定書第31条に規定の通り、災害時には鯖江市の指示に従い対応いたします。	第3-8
6	料理メニューや体験講座に地元の食材を取り入れる工夫をしていただきたい。	料理については、従来から福井県産を使用し、おもてなしを行ってきました。また、季節によって河和田の食材を活用した料理を提供してきましたが、今後はさらにその取り組みを進めるとともに、お品書きに産地を明記するなどお客様に更に周知していきたいと考えています。	第3-10
7	浴場へ行く際の廊下から見える風景が寂しいため、寂しくならないような工夫をしていただきたい。	廊下の壁の活用を考えています。現在は絵画と似顔絵を飾っていますが、今後は絵手紙や写真など趣味のサークルにお願いし、定期的な飾りつけを行っていきたいと考えています。	第6-1

8	売店コーナーの配置や、売店コーナーにおける地元産品をはじめとする商品の充実を図っていただきたい。	売店については、現在品数も豊富ではなく、お土産類も不足しており、国体の開催を控え、商品の陳列する什器を含め、売店コーナーの見直しを図りたいと考えています。遅くとも国体開催までには実施いたします。	第6-1
9	エレベーターの増設、トイレの改造など、高齢者や障がい者に優しい施設づくりに努めていただきたい。	高齢者や障がい者に対しては、車いすを積極的に貸し出し、食事会場を1Fの宴会場を準備するなどの対応に努めており、少しでも安心、安全に利用していただけるよう継続して取り組みます。	第6-1
10	現在、子ども達の遊び場(遊具)が乏しいため、パンダらんどのようなアスレチック等の設置を検討していただきたい。	日帰り入浴や体験講座、BBQなど現在のご利用項目のほかに、ラポーゼ前の河和田川を利用したあゆつかみどり体験を実施しています。今後も体験メニューやイベントの充実に努めてまいります。	第6-1
11	ロビーが暗く狭い印象を持ったため、ロビーのレイアウトを工夫していただきたい。	ロビー全体のレイアウトにつきましては、昨年度見直しを行い現在のものとなっております。狭いスペースに展示コーナーや売店、テレビコーナーなどを配置するためなかなかすっきりしたものになりませんが、今後は売店コーナーの見直しを行うことで全体を明るいイメージにしたいと考えています。	第6-1

平成29年度 指定管理者第三者評価

1 施設名称等

施設名称	道の駅西山公園
指定管理者	富士屋・コーワグループ
所管部署	都市整備部 都市計画課

2 総評

道の駅西山公園の指定管理者の管理運営状況は、全般的に、より良い施設管理を行っているとともに、民間事業者としてのノウハウを活かした運営を行っていると評価できます。

特に、商品販売については、鯖江産野菜をはじめとした地元の商品を数多く取り揃えているとともに、水ようかんバーガーなど期間限定の商品を提供するなど、利用者が何度も来たくなるような工夫をされており、今後は新商品のPRについても徹底していただきたい。

また、商品陳列については、売り場の棚を工夫して商品が見やすくするなど、魅力ある売り場作りを積極的に取り組んでいます。

一方で、施設を安心して利用してもらうために、利用者から寄せられた意見等の内容およびその対応状況をホームページ等での提供を要します。また、交流室の管理運営方法に工夫を要するとともに、混雑時の対処方法や県内外の方への情報発信の方法を見直していくことが望まれます。

今回の第三者評価では、一定水準の管理運営がなされていることを確認できましたが、利用者の安全安心はもとより、県内外の方が立ち寄りたくなる、「鯖江」を感じられるお店作りとそのPRを更に推進していただきたい。さらに、道の駅西山公園の指定管理者は、道の駅西山公園が西山公園の玄関口の公共施設として、西山公園全体の価値向上に重要な役割を担っていることを再認識していただき、パークサポート有限責任事業組合と指定管理者、施設所管課の三者が協働して西山公園全体の魅力の向上に取り組むことを期待します。

3 評価結果一覧

評価項目			指定管理者 自己評価結果	施設所管課 内部評価結果	第三者評価機関 評価結果
第1 総則					
1	施設の設置目的に基づく基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針があり、職員が理解しているか。	B	B	A
2	施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成しているか。	A	A	A
3	職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員および非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	A	A	A
4	職員のマナー	利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	A	A	A
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりを開館しているか。	A	A	
第2 施設・設備の維持管理					
1	建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理し、安全性の確保および良好な機能の保持を行っているか。	A	A	A
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	A	A	A
3	清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	A	A	A
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	A	A	A
5	ごみ排出量の抑制への取組み	ごみ排出量の抑制に向けた取組みを行っているか。	A	A	A
第3 運営およびサービスの質の向上					
1	利用実績の把握等	施設の稼働率および利用実績の推移について、把握および分析しているか。	A	A	A
2	利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A	A	A
3	施設の広報、施設の情報の提供	すべての利用者が等しく施設の情報を得ることができるよう、適切な情報の提供を行っているか。	B	B	A
4	サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。	A	A	A
5	個人情報の保護	個人情報の保護体制を確立し、適切な運用を行っているか。	A	A	A
6	事故防止対策への取組み	事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。	A	A	A
7	事故発生時の対応体制の確立	事故発生時における対応体制を確立しているか。	A	A	A
8	災害発生時の対応体制の確立	災害発生時における対応体制を確立しているか。	A	A	A
9	利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備	利用者にとって意見や苦情を伝えやすい環境を整えているか。	B	B	B
10	自主事業、独自の工夫等	施設の設置目的を達成するため、施設を最大限に活用するため、利用者のニーズに対応するために、独自に工夫して取り組んでいる事業等があるか。	A	A	A
第4 収支状況					
1	指定管理料の執行状況	指定管理料を適正に執行しているか。	A	A	A
2	収支決算状況	収支状況は極端な赤字になっていないか。人件費割合、外部委託割合などは適正な値か。			
3	経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。			
第5 その他					
1	モニタリング等における指摘事項への対処状況	モニタリングや内部評価、外部評価、監査委員による監査における指摘事項については、可能な限り速やかに対処し、施設管理に活かしているか。	A	B	A

4 指摘事項報告書 兼 対応策回答書

	第三者評価機関記入欄	指定管理者記入欄	対応する 評価項目
	指摘事項（重大なもの）	対応策 (いつまでに、どのような方法で、解決するのか。)	
1	特記事項なし	特記事項なし	
	指摘事項（軽微なもの）	対応策 (いつまでに、どのような方法で、解決するのか。)	対応する 評価項目
1	利用者に対して接客等の方針を館内に掲示していただきたい。	対応済みです。	第1—1
2	芝生駐車場やバス駐車場を障がい者用駐車スペースとして開放していただきたい。	担当課とも打合せをしておりますが、開放は、無人ではトラブルが予想されるので、開放するときは警備や誘導等、看板の管理を注意したいと思います。	第1—2
3	商品納入業者が商品を説明する機会を設けていただきたい。	現在も商品陳列時などに商品の紹介を出来る限り実施しております。また、商品販売拡大のために商談会などを積極的に増やしております。(ただし、お客様の反応次第で売れ行き次第で売れないと判断した商品は削除しております。実際、毎月納入者は増えております。)また、商品の紹介のチラシなどで、商品説明をするなどの工夫をして出来る限り対応いたします。	第1—4
4	オープンテラスや西側の入口の外に、テーブルやベンチを更に設置するなど、館内の混雑時の休憩スペースの確保に工夫していただきたい。	つつじまつりなどのイベント時には、施設内やオープンテラス、入口等に設置して対応しております。 夜間はたまり場になる事もあるので、外での常時配置は考慮する必要があると考えます。ゴミやたばこ、飲酒等もあり今の数が最低限度の雰囲気かと判断しております。	第2—2
5	交流室の利用基準など交流室に関する情報をHP上で積極的にPRし、交流室の稼働率の向上を図っていただきたい。	交流室の利用基準は既に定めていますが、今後交流室の稼働率が上がるように、利用基準を再検討します。 また、HP上での掲載も少し工夫します。現在、HP管理者と協議で年内には対応いたします。	第3—3
6	交流室を広報スペースとして利用するなど、交流室の活用方法を検討していただきたい。	担当課と協議して活用方法を検討します。	第3—3

7	交流室の予約に対するキャンセル料のあり方を見直していただきたい。	実際にキャンセル料をいただいているケースはございません。確実な予約をいただくための条件（対応）なので、現行問題はなく進んでおりますし、利用者にご理解はいただいていると判断しております。他の施設の対応状況を参考に、今後担当課と協議します。	第3-3
8	食堂とエレベーターの利用者により食堂の入口（自販機前）が混雑するため、その混雑を解消するための工夫をしていただきたい。	混雑時は、スペースの確保が難しい現状ですが、工夫を行い、案内しております。	第3-6
9	道の駅以外の苦情などを施設所管課に逐次報告し、施設所管課との情報の共有化を図っていただきたい。	重要事項は、電話や毎月の報告書等で担当課へ報告しております。公園管理者と動物園、道の駅との定期的な集まりを検討します。	第3-9
10	利用者に対してアンケートを定期的実施し、その結果を活かす取組みを行っていただきたい。	随時アンケート用紙は準備しております。対応可能なことは即対応を行い、担当課へ報告を行っております。書き込みも減り、高評価や励ましのアンケートも多く、現在は苦情等の書き込みが少ない現状です。	第5-1
11	HPの充実を図り、県内外の方に積極的な情報発信をしていただきたい。	フェイスブックでの発信は行っております。 HPに関しても、現在対応中で改善を図ります。	第5-1 第6-1
12	近隣関係施設や施設所管課と連携して、HPやSNSでの地元の情報発信を逐次行っていただきたい。	担当課と協議して可能な限り対応します。	第6-1

鯖江市指定管理者第三者評価に関する要綱

(目的)

第1条 この要綱は、鯖江市が設置する公の施設に係る指定管理者の管理運営に関し、第三者および専門の見地から評価、助言等を行うこと（以下「第三者評価」という。）により、利用者へのサービスの向上と適正な管理運営を図ることを目的とする。

(評価委員会)

第2条 前条に規定する目的を達成するため、次に掲げる委員会（以下「評価委員会」という。）を設置する。

- (1) 鯖江市指定管理者施設管理型第三者評価委員会
- (2) 鯖江市指定管理者自主事業型第三者評価委員会
- (3) 鯖江市指定管理者収益事業型第三者評価委員会

(所掌事務)

第3条 評価委員会の所掌事務は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 施設および設備の維持管理の評価に関すること。
- (2) 運營業務およびサービスの質の向上の評価に関すること。
- (3) 収支状況の評価に関すること。
- (4) モニタリング、内部評価、外部評価および監査委員による監査における指摘事項への対処状況の評価に関すること。
- (5) 指定管理者および当該施設管理所管部署に対する助言等に関すること。
- (6) その他委員会が必要と認めたこと。

(組織)

第4条 評価委員会は、それぞれ委員4名以内をもって組織し、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

- (1) 市民の代表者
- (2) 学識経験者など施設の運営等に関して専門知識を有する者
- (3) その他市長が必要と認めた者

(委員の任期)

第5条 委員の任期は1年とし、再任を妨げないものとする。ただし、第3条に掲げる事務を行い、当該年度における第三者評価を終了したときはその任を解かれるものとする。

2 委員が欠けた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(委員長)

第6条 評価委員会にそれぞれ委員長を置き、委員の互選により定める。

2 委員長は、評価委員会を招集し、会務を総理する。

3 委員長に事故があるときは、委員長があらかじめ指名する委員が、その職務を代理する。

(会議)

第7条 評価委員会の会議は、委員の過半数以上の出席がなければ開くことができない。

(関係者の出席等)

第8条 委員長は、必要があると認めるときは、指定管理者、関係職員等の関係者の出席を求

め、その意見または説明を聴くことができる。

(守秘義務)

第9条 委員は、職務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(委任)

第10条 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、委員長が評価委員会に諮って定める。

附 則

この要綱は、平成29年8月18日から施行する。